

**PENGUKURAN CAPABILITY LEVEL TATA KELOLA
TEKNOLOGI INFORMASI PADA SISTEM COSTUMER
COMPLAIN HANDLING DI KANTOR POS MUARA ENIM
SUMATERA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Azmilia Hanifah Adhiatma
NRP : 183040182



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
SEPTEMBER 2020**

**LEMBAR PENGESAHAN
SIDANG TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Azmilia Hanifah Adhiatma

Nrp. : 183040182

Dengan judul :

**“PENGUKURAN CAPABILITY LEVEL TATA KELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI PADA SISTEM CUSTOMER COMPLAIN HANDLING DI KANTOR
POS MUARA ENIM SUMATERA SELATAN”**

Bandung, 12 September 2020

Menyetujui

Pembimbing Utama

(Ir. R. Djunaedy Sakam, M.T)

ABSTRAK

Teknologi informasi pada era ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk menunjang berjalannya proses bisnis secara efektif dan efisien pada perusahaan. Kantor Pos Muara Enim menerapkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan barang dan jasanya terutama pada tahap pengaduan atau komplain. Layanan Teknologi Informasi tersebut diterapkan dalam bentuk aplikasi berbasis web dengan nama Sistem *Customer Complain Handling* (CCH). Namun permasalahannya penerapan TI tersebut tidak disertai dengan proses monitoring dan pengevaluasian yang rutin sehingga beberapa proses bisnis yang terkait dan sedang berjalan mengalami kendala.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi tata kelola TI pada proses monitoring dan evaluasi pada Sistem *Customer Complain Handling* di Kantor Pos Muara Enim yang mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 domain *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA).

Tahapan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini dimulai dengan identifikasi masalah, study literatur, analisis objek penelitian, dan pengolahan hasil dan pembahasan tata kelola TI pada domain *Monitor, Evaluate and Assess*.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah berupa saran untuk tata kelola TI kedepannya pada proses monitoring dan evaluasi sistem, dengan memanfaatkan kerangka kerja COBIT 5 sebagai acuan dalam pengukuran tata kelolanya. Serta agar para pengelola kedepannya dapat mematuhi aturan yang sudah berlaku sehingga *capability level* telah sesuai dengan target yang diinginkan.

Kata Kunci : *Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT 5, Domain Monitor Evaluate and Assess (MEA), Sistem Customer Complain Handling.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	2-1
2.1 Sistem	2-1
2.2 <i>IT Governance</i>	2-1
2.3 COBIT 5 (<i>Control Objective for Information and Related Technology</i>)	2-2
2.4 Dimensi Proses	2-4
2.5 <i>Domain Monitor, Evaluate and Assess</i>	2-5
2.6 <i>Capability Model Process</i>	2-5
2.7 Framework Kuesioner	2-5
2.8 Rumus Perhitungan Nilai Indeks	2-7
2.9 Penelitian Terdahulu	2-7
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1 Rancangan Penelitian	3-1
3.2 Rumusan Masalah	3-2
3.2.1 Analisis Sebab Akibat	3-3
3.2.2 Solusi Masalah	3-4

3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-4
3.3.1 Gambaran Produk TA	3-4
3.3.2 Skema Analisis Teori	3-5
3.4 Profil Penelitian.....	3-6
3.4.1 Objek Penelitian.....	3-6
3.4.2 Profil Tempat Penelitian	3-7
3.4.2.1 Profil Singkat Kantor Pos Muara Enim	3-7
3.4.2.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Muara Enim.....	3-7
3.5 Alur Proses <i>Customer Complain Handling</i>	3-8
3.6 <i>Workflow Current Sistem</i>	3-8
BAB 4 PENGOLAHAN DAN PEMBAHASAN	4-1
4.1 Analisis Data.....	4-1
4.2 Analisis Tingkat Kematangan Domain MEA	4-1
4.3 Populasi dan Sampel	4-2
4.4 Pengolahan Data	4-3
4.5 Pembahasan Hasil Evaluasi	4-3
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab 1 ini membahas mengenai latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi penulisan tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendukung perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Pengertian teknologi informasi sendiri adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas. Di sisi lain, penerapan teknologi informasi memerlukan biaya investasi yang relative mahal, dimana munculnya resiko terjadinya kegagalan juga cukup besar. Oleh karena itu penerapan pengelolaan teknologi informasi membutuhkan Tata Kelola TI (*IT Governance*) yang sesuai agar menjadi kebutuhan yang esensial.

IT Governance dapat di artikan sebagai suatu wewenang atau tanggung jawab secara benar dalam menetapkan suatu keputusan untuk mendorong perilaku penggunaan teknologi informasi pada perusahaan. Tata Kelola TI (*IT Governance*) jadi tanggung jawab serta wujud aplikasi kerja yang umumnya digunakan para eksekutif bisnis sehingga bisa mempunyai pemikiran pada target industri, serta dapat digunakan oleh organisasi tingkat eksekutif untuk mengatur resiko yang dapat terjalin serta membenarkan seluruh wujud sumber energi industri supaya bisa digunakan dengan setimpal[PRI12].

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang menerapkan sistem teknologi informasi pada proses bisnisnya. Mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos online. Jumlah titik layanan (*point of Sales*) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, Agenpos, Mobile Postal Service, dan lain lain. Dalam menjalankan bisnis jasa pengiriman barang dan surat, PT Pos Indonesia (Persero) menggunakan salah satu aplikasi yang bernama Sistem *Customer Complain Handling*, dimana sistem ini digunakan untuk pengaduan atau komplain dari *Customer* terkait keluhan yang di alaminya dalam proses pengiriman tersebut, serta memudahkan karyawan dalam melakukan tugasnya.

Agar implementasi tata kelola TI pada Sistem *Customer Complain Handling* PT Pos Indonesia (Persero) ini berjalan dengan efektif dan efisien, maka organisasi perlu menilai sejauh mana tata kelola TI yang sekarang sedang berlangsung dan mengidentifikasi peningkatan yang dapat dilakukan. Hal ini berlaku untuk semua proses yang perlu di kelola dalam TI. Salah satu proses untuk mengontrol *complain* yang diajukan *customer* adalah dengan adanya proses monitoring dan evaluasi. Jika proses monitoring dan evaluasi dilakukan, maka peranan Sistem CCH akan lebih optimal. Standar yang digunakan dalam evaluasi ini menggunakan *Control Objective for Information and*

Related Technology (COBIT) dengan Domain *Monitor, Evaluate and Assess* yang mempunyai 3 sub proses, serta penggunaan *capability level* untuk memudahkan penilaian dengan cara pendekatan yang terstruktur terhadap skala yang konsisten.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa PT Pos Indonesia (Persero) saat ini telah menerapkan teknologi informasi untuk pengelolaan sistem informasinya. Dalam pengelolaan TI tersebut diperlukan suatu perencanaan matang yang disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan, sehingga untuk memperoleh tata kelola TI yang baik dibutuhkan suatu arahan yang disesuaikan dengan sasaran bisnis perusahaan. Maka dari itu penulis akan melakukan pengukuran *capability level* tata kelola TI pada Sistem *Customer Complain Handling* PT Pos Indonesia (Persero) pada saat ini.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan tugas akhir ini adalah menghasilkan nilai pengukuran *capability level* tata kelola teknologi informasi pada evaluasi di Sistem *Customer Complain Handling* PT Pos Indonesia (Persero) Muara Enim yang berdasarkan pada *framework* COBIT 5 dengan domain *Monitor, Evaluate and Assess*.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari terjadinya pelebaran masalah yang akan diuraikan agar sesuai dengan judul yang disajikan, maka penulis membatasi beberapa permasalahan yaitu :

1. Objek penelitian dilakukan pada Sistem *Customer Complain Handling* pada PT Pos Indonesia (Persero) Kprk Muara Enim.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan *framework* COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) dan hanya pada domain *Monitor, Evaluate and Assess*.
3. Target *capability level* yang di sepakati berada pada level 4 yaitu *predictable process*.
4. Penelitian hanya dilakukan terhadap karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kprk Muara Enim.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
 - a. Observasi

Kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, mencatat hal-hal penting yang berhubungan dengan Tugas

Akhir sehingga diperoleh data yang lengkap dan akurat.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi dan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak terkait.

c. Studi Pustaka

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

2. Analisis Berdasarkan Domain MEA COBIT 5

Pada tahap analisis ini dilakukan pengukuran tingkat kematangan Sistem *Customer Complain Handling* berdasarkan domain *Monitor, Evaluate and Assess* COBIT 5, dimana terdapat 3 proses.

3. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang telah diidentifikasi, serta saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.



Gambar 1.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Buku Tugas Akhir ditulis dengan mengikuti sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN.

Berisi latar belakang, permasalahan, tujuan, langkah-langkah pengerjaan, metodologi yang akan digunakan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.

Berisi teori-teori yang melandasi pengerjaan tugas akhir ini meliputi teori tentang *IT Governance*, *framework cobit 5*, domain *Monitor Evaluate and Assess* dan teori mengenai *Capability level*.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN.

Berisi tentang penjelasan mengenai alur bagaimana penelitian akan dilakukan dari awal identifikasi permasalahan hingga mendapatkan hasil penelitian, skema penelitian dan profil studi kasus.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis pengukuran tingkat kematangan tata kelola TI dan hasil pengukuran *capability level* pada Sistem *Customer Complain Handling* PT Pos Indonesia (Persero) Kprk Muara Enim, berdasarkan pada domain *Monitor Evaluate and Assess* COBIT 5.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan, saran yang diusulkan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan prospek penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [FIT09] Fitroh. Penilaian Tingkat Kematangan Tata Kelola TI Pada Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIM@K) Berdasarkan Domain PO dan AI COBIT Versi 4.0 Studi Kasus: UIN Syarif Hidayatullah, Banten, 2009
- [FIT15] Fitriani, R, Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Proses Monitoring dan Evaluasi Terkait Keamanan SITU (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Pasundan), Bandung, 2015
- [ISA12] ISACA, *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*, USA: IT Governance Institute, 2012
- [ISA12] ISACA, *Enabling Process*, USA, 2012
- [ISA12] ISACA, *COBIT 5 Supplementary Guide for the COBIT 5 Process Assessment Model (PAM)*, USA, 2012
- [MAO11] M. Anjar, "Audit Sistem Informasi Berbasis Framework COBIT", 2011, <https://anaksistem.blogspot.com/2011/12/audit-sistem-informasi-berbasis.html>, diakses : 25 Desember 2019
- [MAR17] Maramis, Axel, "Konsep Sistem Informasi Cobit 5", 2017, <https://axelmaramis-unsrat.blogspot.com/2017/02/konsep-sistem-informasi-cobit-5.html>, diakses : 20 Desember 2019
- [MIC11] Michael. 2011. Analisa Tingkat Kematangan Tata Kelola TI Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi XYZ Berdasarkan Domain ME COBIT Versi 5.0 [skripsi]. Jakarta (ID): Universitas Bunda Mulia.
- [PRI12] Prihadi, Yudi, "IT Governance", 2012, <https://yudiprihadi.wordpress.com/2012/09/27/it-governance/>, diakses : 20 Desember 2019
- [PUS16] Puspadini, A. 2016. Penyusunan pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL V3 kasus rumah sakit angkatan laut Dr Ramelan [skripsi]. Surabaya (ID): Universitas Airlangga.
- [RAF20] Rafisqy, Z.G.A, "Skala Pengukuran Dalam Ilmu Statistik", tersedia : Juni 2020, <https://www.ekspektasia.com/skala-pengukuran/>, diakses : 09 Juni 2020.
- [RAH09] Rahmawati, E, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT Studi Kasus UIN Jakarta, Jakarta, 2009
- [SET19] Setiawan.A.K, Johaness. F.A, April, "Pengukuran Performa Tata Kelola Teknologi Informasi pada Perpustakaan Nasional Menggunakan *Framework* COBIT 5", JUTEI, Volume 3, Nomor 1, 2019

- [SUG07] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2007
- [SUR09] Surendro. K, *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*, Informatika Bandung, Bandung, 2009
- [WIK20] Wikipedia, “Sistem”, 2020, <https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem>, diakses : 22 February 2020

